استناد به این مقاله: محمدی استانی، مرتضی؛ شعبانی، احمد؛ فروگذار، حامد (۱۳۹۲). سنجش و رتبه‌بندی دانشگاه‌های شهر شیراز در اجرای مدیریت دانش از دید کتابداران با استفاده از روش ANP-TOPSIS. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی،۳ (۲)، ۹۰-۷۳.

سنجش و رتبه‌بندی دانشگاه‌های شهر شیراز در اجرای مدیریت دانش از دید کتابداران با استفاده از روش ANP-TOPSIS

مرتضی محمدی استانی[۱]، دکتر احمد شعبانی[۲]، حامد فروگذار[۳]

دریافت: ۱۳۹۱/۹/۶ پذیرش: ۱۳۹۲/۲/۱۸

چکیده

هدف: *هدف پژوهش حاضر سنجش و رتبه‌بندی دانشگاه‌های شهر شیراز در اجرای مدیریت دانش از دید کتابداران با استفاده از روش ANP-TOPSIS است.*

روش: *روش پژوهش حاضر توصیفی-پیمایشی و جامعه آن کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شیراز، علوم پزشکی شیراز، و صنعتی شیراز در سال تحصیلی ۱۳۹۰-۱۳۹۱ (۱۵۳ نفر) بود که به علت محدودیت حجم جامعه، نمونه‌گیری صورت نگرفت. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت است. روایی محتوایی پرسشنامه توسط اساتید مجرب تایید و پایایی آن $\alpha = ۰/۸۴$ برآورد شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی به کمک نرم‌افزار آماری SPSS استفاده شد.*

یافته‌ها: *نتایج نشان داد که تمام مؤلفه‌های مدل هیسیگ (خلق، ذخیره، نشر، و بکارگیری دانش) در اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر شیراز مؤثر است. رتبه‌بندی مؤلفه‌های مدل هیسیگ با استفاده از روش ANP-TOPSIS نشان داد که مؤلفه "نشر دانش" بیشترین و مؤلفه "بکارگیری دانش" کمترین تأثیر را بر اجرای مدیریت دانش دارد. رتبه‌بندی دانشگاه‌های شهر شیراز در اجرای مدیریت دانش نشان داد که دانشگاه شیراز بهترین عملکرد را دارد. همچنین اختلاف مشاهده شده بین میانگین آزمودنی‌ها بر پایه عوامل جمعیت‌شناختی جنسیت، سابقه اشتغال، نوع کار، و نوع کتابخانه معنی‌دار نبود ($P \geq /05$)، ولی در متغیر سطح تحصیلات در تمام عوامل مدل هیسیگ تفاوت معنی‌دار بود ($P \leq /05$).*

کلیدواژه‌ها: *مدیریت دانش، دانشگاه شیراز، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، دانشگاه صنعتی شیراز، کتابخانه‌های دانشگاهی، کتابداران، مدل هیسیگ، روش ANP-TOPSIS*

---

[۱]. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی؛ Morteza_mohamadi64@yahoo.com

[۲]. عضو هیات علمی دانشگاه اصفهان

[۳]. کارشناس ارشد مدیریت دولتی

مقدمه و بیان مسئله

جامعه انسانی با ورود به دوران معاصر با تحولات بی‌شمار و عدیده‌ای در کسب و کار و تجارت روبرو شد. سرمنشأ بیشتر این تحولات نگاه ویژه به دانش است. دانش دارای قدرتی بیشتر و فناناپذیر از منابع ملموس مادی (زمین، کار، و سرمایه) بوده و در کنار منابع قبلی می‌تواند موجبات شکوفایی و پویایی جوامع را فراهم آورد. توجه فزاینده به مبحث دانش، موجب شکل‌گیری عصر جدیدی شده که بیشتر اندیشمندان دانش مدیریت از آن با عنوان عصر دانایی یا دانش یاد می‌کنند و آن را پذیرفته‌اند. بدون تردید دانش، سرمایه مهمی برای ملت‌ها به حساب می‌آید و این اهمیت باعث شکل‌گیری جنبش مدیریت دانش شده است.

مدیریت دانش مبتنی بر ایده‌ای است که با ارزش‌ترین منبع در سازمان‌ها، دانش افراد می‌باشد. هر چند این ایده جدید نیست زیرا که سازمان‌ها در طی سال‌ها بر اساس منابع انسانی مدیریت شده‌اند، اما در چند سال اخیر پیشرفت قابل توجهی داشته و در برنامه‌های دانشگاهی و اقتصادی بسیاری از کشورها نقش کلیدی را ایفا کرده است. در کشور ما، هم در سطح دانشگاهی و هم در سطح ملی توجه خاصی را به خود جلب کرده است. برگزاری کنفرانس‌های بین‌المللی در کشور و نقش حساس و قابل توجه آن در برنامه چهارم توسعه اقتصادی نیز مشهود است. چنانکه برنامه چهارم توسعه اقتصادی کشور "اقتصاد مبتنی بر دانش" می‌باشد (خوش‌سیما، ابراهیمی‌نژاد و فلاح لاجیمی، ۱۳۸۴).

نظریه‌پردازان بزرگ اقتصادی و تجاری "دانش" را به عنوان مزیت رقابتی نهایی برای سازمان‌های جدید و کلید پیروزی آنها بیان کرده و استدلال کرده‌اند که دانش تنها منبعی است که مشکل یا حتی غیر ممکن است که تقلید یا کپی شود. مالک آن دارای یک کالای منحصربه‌فرد و فی‌نفسه است. بدیهی است چنین منبعی باید محافظت، بهسازی و اداره شود و از هر تکنیک و روشی که رشد و اشاعه بهتر آن را فراهم کند؛ استفاده شود و از اداره بدون برنامه آن جلوگیری شود (عدلی، ۱۳۸۴).

رادینگ[1] مدیریت دانش را "شیوه شناسایی، در اختیار گرفتن، سازماندهی و پردازش اطلاعات جهت خلق دانش می‌داند که پس از آنکه توزیع شد در دسترس دیگران قرار می‌گیرد تا برای خلق دانش بیشتر استفاده شود" (ابزری و کرمانی‌القریشی، ۱۳۸۴).

مالهورتا[2] مدیریت دانش را کمک به سازمان‌ها در یافتن راه‌های نوین بهره‌جویی از دانش عینی و ذهنی افراد سازمان به شمار می‌آورد (همان).

1- Rading
2- Malhutra

برخی نیز معتقدند که مدیریت دانش به نحو ماهوی میان رشته‌ای است و آن را ترکیبی از چند رشته می‌دانند و مدیریت دانش را این‌گونه بیان می‌دارند: مدیریت دانش ترکیبی از مدیریت، اطلاع‌رسانی، ارتباطات، و منابع انسانی می‌باشد (کیم[1]، ۱۳۸۰). همچنین مدیریت دانش رشته‌ای در حال ظهور است که در لابه لای رشته‌های روانشناسی سازمانی، کتابداری و اطلاع‌رسانی، اقتصاد، و علوم رایانه در حال گسترش است (تاونلی، ۱۳۸۰).

کتابخانه‌ها به تبع برخی از تغییرات اقتصادی، اجتماعی، و توسعه فناوری‌های اطلاعات متحول شده‌اند. توسعه اینترنت، شبکه ارتباط جهانی (وب)، دسترسی به پایگاه داده‌های کاربرپسند، موتورهای جستجو، وضعیت کتابخانه‌ها را به عنوان ارائه‌دهندگان اطلاعات به چالش کشیده است (Sarrafzadeh, Martin and Hazeri, 2010). دانشگاه‌ها، دانشکده‌ها و کتابخانه‌هایشان سازمان‌هایی اجتماعی هستند که در آنجا کارکنان منابع را برای استفاده مراجعان از طریق فعالیت‌هایی چون تدریس، پژوهش و خدمات-دهی تغییر شکل می‌دهند. این امر باعث خلق ارزش افزوده از اطلاعات تبادلی در پایگاه‌های اطلاعاتی و دانش جای گرفته در اسناد و فرایندها و نیز دانش ضمنی و آشکار موجود در ذهن کارکنان می‌شود. افزایش تغییر و اطلاعات سازمانی به میزان بسیار زیادی نیاز به مدیریت دانش برای دستیابی اثربخش را ضروری ساخته و در این میان کتابداران می‌توانند نقشی بی‌بدیل ایفا کنند (تاونلی، ۱۳۸۰). مؤسسات و مراکز دانشگاهی به عنوان مراکز تولید و اشاعه دانش بیش از هر سازمان دیگری نیازمند اجرای مدیریت دانش هستند. با اینکه دانشگاه‌ها خود مخازن دانش هستند، اما تاکنون توجه کافی به سرمایه‌های فکری و منابع علمی تولید شده به وسیله جامعه دانشگاهی نداشته‌اند بدین‌سان که کنترل چندانی بر دانش غیرمکتوب (ضمنی) نداشته‌اند. بنابراین مدیریت دانش و اصول آن می‌تواند یکی از راهکارهای فرا روی کتابخانه‌ها جهت ارائه خدمات بهتر و با کیفیت‌تر باشد. اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی که از مستعدترین مکان‌ها در دانشگاه‌ها است، باعث بهبود خدمت‌رسانی و پوشش موارد مطرح شده در بالا می‌باشد.

به منظور پیاده‌سازی و اجرای مدیریت دانش، نیاز به مدل و چارچوب مشخصی است. مدل، چارچوب مفهومی را از علم مورد نظر در ذهن خواننده ایجاد می‌کند. در واقع شناخت یک علم بر مبنای شناخت مدل‌های آن صورت می‌گیرد (آتشک و ماه‌زاده، ۱۳۸۸). بر این قرار برای بررسی و تحلیل مدیریت دانش، مدل‌های گوناگونی ارائه شده است. این مدل‌ها نیز بنا به موقعیت و شرایط خاص و نوع

1- Kim

سازمان‌ها متفاوت هستند، به عنوان مثال می‌توان به مدل‌های زیر اشاره کرد:

- خلق معنا، ایجاد فرایندهای درونی‌سازی برای خلق دانش فردی، تبدیل دانش فردی به دانش گروهی، اشاعه دانش، جنبه‌های عملی دانش (Lustri, Miura and Takahashi, 2007)؛
- کسب، انتقال و استفاده از دانش (De Long, 1997)؛
- شناسایی، تسخیر، ذخیره، بکارگیری، ایجاد، تجارت کردن دانش (Bechman, 1999, 67)؛
- یافتن، بکارگرفتن، تسهیم، ارزیابی، ایجاد و نگهداری، حذف دانش (Bukowitz and Williams, 1999)؛
- تولید دانش، پیوستگی دانش با تاکید بر عرضه و تقاضا (افرازه، ۱۳۸۴).

علوی و لیندر[1] (2001) ویژگی‌های مختلف این مدل‌ها را مورد بررسی قرار داده‌اند و چهار فرایند خلق، ذخیره/ بازیابی، انتقال و کاربرد را معرفی نموده‌اند. همچنین شاین[2]، هولدن[3] و اشمیت[4] اصطلاحات متفاوت نویسندگان را در توصیف فرایندهای مدیریت دانش در قالب چهار فرآیند خلق[5]، ذخیره[6]، انتشار[7]، و بکارگیری[8] دانش ادغام نموده‌اند. در سال‌های اخیر بعضی از نویسندگان به این نتیجه رسیدند که چهار بعد اصلی فرایندهای مدیریت دانش شامل کسب، ذخیره، تسهیم و کاربرد دانش می‌باشد (Gold, Malhotra and Segars, 2001). به طوری که با بررسی مدل‌های مدیریت دانش می‌توان به این نتیجه رسید که مدل هیسیگ[9]، به عنوان یک مدل عمومی مطرح شده، دارای چهار فرایند یا مؤلفه خلق، ذخیره، نشر، و بکارگیری دانش (آتشک و ماه‌زاده، ۱۳۸۸ ؛ افرازه، ۱۳۸۴) و متناسب با سازمان کتابخانه می‌باشد، بر این قرار این مدل به عنوان مدلی که عوامل موثر بر مدیریت دانش را دارد، انتخاب شد. توصیف این مراحل به شرح ذیل است:

- خلق دانش: خلق دانش سازمانی، شامل توسعه محتوای جدید یا جایگزینی محتوای موجود با دانش آشکار و نهان سازمان می‌باشد (Pentland, 1995).

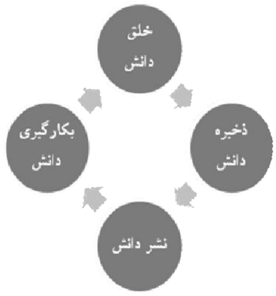
---

[1] . Alavi & Linder

2 - Shin
3 - Holden
4 - Schmidt
5 - Creation
6 - Storage
7 - Distribution
8 - Application

[9] . Hissig

- ذخیره دانش: که از طریق آن، قابلیت ذخیره سازمان یافته‌ای که امکان جستجوی سریع اطلاعات، دسترسی به اطلاعات برای کارمندان دیگر و تسهیم مؤثر دانش فراهم می‌شود، به وجود می‌آید (حسین زاده، ۱۳۸۹، ص۲۳)؛
- نشر دانش: نشر یا تسهیم دانش را به عنوان مجموعه‌ای از رفتارهایی که باعث مبادله اطلاعات به دیگران می‌شود، می‌دانند (Connelly and Kelloway, 2003)؛
- بکارگیری دانش: کاربرد دانش شامل کاربرد دانش برای حمایت از تصمیم‌گیری، اقدام و حل مسئله می‌باشد و می‌تواند نهایتاً به خلق دانش منجر شود، زیرا که مدیریت دانش چرخه‌ای پیوسته است (حسین زاده، ۱۳۸۹، ص۵۵).



شکل ۱. فرایند مدیریت دانش بر اساس مدل هیسیگ

بسیاری از مسایل تصمیم‌گیری را نمی‌توان در یک ساختار سلسله مراتبی جای داد و این به دلیل تعاملات بین عوامل مختلف است که بعضاً عوامل سطح بالا وابستگی خاصی به عوامل سطح پایین دارند (Dagdeviren, Yuksel and Kurt, 2008). فرآیند تحلیل شبکه‌ای (ANP) یکی از کارآمدترین روش‌ها برای تصمیم‌گیری با معیارهای چندگانه است که برای اولین بار توسط توماس ال. ساعتی[1] در سال ۱۹۸۲ و به عنوان حالت توسعه یافته روش AHP مطرح شد. این تکنیک، فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP) را به عنوان یک ابزار تصمیم‌گیری چند معیاره به وسیله جایگزینی شبکه به جای سلسله مراتب بهبود می‌بخشد. ساعتی پیشنهاد کرد که از روش AHP برای حل مسایلی در حالت استقلال بین گزینه‌ها و معیارها استفاده شود و از روش ANP نیز برای حل مسایلی که وابستگی بین گزینه‌ها یا معیارها وجود دارد، استفاده شود. فرایند تجزیه و تحلیل شبکه‌ای می‌تواند به عنوان ابزاری سودمند و البته واقعی‌تر در مقایسه با فرآیند تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی در مسایلی که تعامل بین عناصر سیستم تشکیل ساختار شبکه‌ای می‌دهد به کار

1- Thomas L. Saaty

گرفته شود (دهقانی سانیج و محمودی، ۱۳۹۰). هدف اصلی این فرآیند تعیین تأثیر کلی تمام عناصر در رویارویی با هم می‌باشد. (Dagdeviren et al., 2008).

مدل TOPSIS توسط هوانگ و یون[1] در سال ۱۹۸۱ پیشنهاد شد. این مدل یکی از بهترین مدل‌های تصمیم‌گیری چند معیاره می‌باشد که استفاده از آن به خصوص در زمانی که هدف حل یک مسئله تصمیم‌گیری به صورت گروهی باشد بسیار کارساز است.

بر همین اساس در پژوهش حاضر برای سنجش و رتبه‌بندی دانشگاه‌های شهر شیراز (دانشگاه شیراز، دانشگاه صنعتی شیراز و دانشگاه علوم پزشکی شیراز) در اجرای مدیریت دانش بر پایه مدل هیسیگ از روش ANP-TOPSIS استفاده شده است.

پیشینه پژوهش

در ارتباط با موضوع سنجش و بررسی وضعیت مدیریت دانش مطالعات فراوانی صورت گرفته است. بنابراین به پژوهش‌های که مشابهت بیشتری با پژوهش حاضر دارند، اشاره می‌شود:

گو و سندهو[2] (2013) در تحقیق خود با عنوان "اشتراک دانش بین دانشگاه‌های مالزی" به بررسی تأثیر دو عامل عاطفی (تعهد و اعتماد) در اشتراک گذاشتن دانش، و تفاوت درک اشتراک‌گذاری دانش در دانشگاه‌های دولتی نسبت به خصوصی مالزی می‌پردازد. جامعه مورد پژوهش ۳۰ دانشگاه دولتی و خصوصی مالزی است. یافته‌ها نشان داد که تأثیرات عاطفی (تعهد و اعتماد) در اشتراک دانش بسیار مهم است. همچنین تفاوت معنی‌داری بین دانشگاه‌های دولتی و خصوصی مالزی در اشتراک‌گذاری دانش وجود دارد یعنی قصد به اشتراک‌گذاری در دانشگاه‌های خصوصی به مراتب پایین‌تر از دانشگاه‌های دولتی است. محققان در پایان پژوهش خود به مدیران دانشگاه‌های خصوصی مالزی پیشنهاد می‌کنند که سیاست‌هایی را برای تقویت بعد عاطفی در جهت تسهیل اشتراک دانش پیاده کنند.

موناوریان و دیگران[3] (2011) به شناسایی و رتبه‌بندی راهبردهای مدیریت دانش با استفاده از روش ترکیبی ANP- TOPSIS پرداختند. پژوهشگران برخی از عوامل موثر بر راهبردهای مدیریت دانش را به عنوان معیار در نظر گرفتند، سپس با استفاده از روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره به ارتباط میان معیارها پرداختتند. این پِژوهش، راه‌حل‌های ایده‌آلی را با استفاده از این دو روش برای پیشنهاد به سازمان‌هایی که

1- Hwang and Yoon

2 . Goh and Sandhu

3 Monavarian et al

نیاز به ارزیابی و انتخاب راهبردهای مدیریت دانش دارند، ارائه داده است. نتایج نشان داد که حمایت مدیران عالی سازمان، فرهنگ و انگیزش به عنوان مهم‌ترین عوامل موثر بر انتخاب راهبردهای مدیریت دانش است.

چو، شی‌یو و تی‌زنگ[1] (2007) به مقایسه تصمیم‌گیری گروهی در زمینه انتقال دانش با استفاده از روش‌های SAW، TOPSIS و VIKOR پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که روش TOPSIS توانایی بهتری در شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر انتقال دانش نسبت به دو روش دیگر دارد. همچنین مشخص شد که مهم‌ترین عامل موثر بر انتقال دانش با استفاده از روش TOPSIS، افزایش مزیت رقابتی است.

شعبانی، محمدی‌استانی و فروگذار (۱۳۹۱) به شناسایی، بررسی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش بر پایه مدل بکوویتز و ویلیامز با استفاده از تکنیک TOPSIS در دانشگاه علوم پزشکی شیراز پرداختند. نتیجه این پژوهش نشان داده است که تمام مؤلفه‌های مدل بکوویتز و ویلیامز بر پیاده‌سازی مدیریت دانش موثر هستند و تمام مؤلفه‌های مدل مذکور به جز عامل یادگیری و حذف دانش در وضعیت مناسبی قرار دارند. همچنین در رتبه‌بندی این مؤلفه‌ها با استفاده از تکنیک TOPSIS مشخص شد که مؤلفه "تسهیم دانش" بیشترین و مؤلفه "حذف دانش" کمترین تأثیر را در پیاده‌سازی مدیریت دانش دارد.

ابونوری، نیازی و طاهری‌دمنه (۱۳۹۰) در پژوهش خود به اولویت‌بندی مؤلفه‌های مدیریت دانش در دانشگاه‌های تهران، اصفهان، تربیت مدرس، الزهراء (س)، مازندران، گیلان، یزد، اراک، و رازی پرداخته‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. نتایج نشان داد که مؤلفه‌های مدیریت دانش در دانشگاه‌های مورد مطالعه اهمیت یکسان ندارند. همچنین نتایج رتبه‌بندی نشان داد که در اکثر دانشگاه‌های مورد مطالعه اکتساب دانش و تبدیل دانش رتبه اول و دوم را دارا هستند.

سعیدااردکانی و کنجکاومنفرد (۱۳۹۰) به شناسایی، بررسی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر موفقیت استقرار مدیریت دانش در دانشگاه یزد با استفاده از روش TOPSIS فازی پرداختند. جامعه آماری آن اعضای هیئت علمی دانشگاه یزد و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه همراه با مصاحبه بود. نتایج نشان داد که شش عامل فرهنگ، فناوری، انگیزه، توانایی، هماهنگی، و شناخت بر مدیریت دانش موثر هستند. همچنین با استفاده از روش TOPSIS فازی عوامل فرهنگ، فناوری و انگیزه رتبه‌های اول تا سوم را داشتند.

[1] Chu, Shyu and Tzeng

با بررسی بیشتر پژوهش‌های صورت گرفته روشن شد که اکثر پژوهش‌ها نظیر محمدی‌استانی و همکاران (۱۳۹۰) و حسین‌زاده (۱۳۹۱) به بررسی وضعیت استقرار مدیریت دانش پرداخته‌اند. برخی پژوهش‌ها نیز نظیر نیازآذری و عمویی (۱۳۸۶) به بررسی وضعیت عوامل زیرساختی مدیریت دانش متمرکز شده‌اند. همچنین در زمینه رتبه‌بندی و استفاده از روش‌های تصمیم‌گیری چندمتغیره علی‌الخصوص روش TOPSIS پژوهش‌های متعددی همچون میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۸۹) و شفیعی‌رودپشتی و میرغفوری (۱۳۸۷) صورت گرفته است. اما در بیشتر این پژوهش‌ها توجهی به رتبه‌بندی این مؤلفه‌ها با استفاده از روش‌های تصمیم‌گیری دیگری از قبیل AHP، SAW و روش ترکیبی ANP-TOPSIS انجام نشده است؛ لذا پژوهش حاضر در این راستا شکل گرفت.

با توجه به موارد پیش‌گفته پرسش‌های ذیل مدنظر قرار گرفت:

۱. آیا عوامل مدل هیسیگ (خلق، ذخیره، نشر و بکارگیری دانش) بر اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر شیراز موثر است؟

۲. رتبه‌بندی مؤلفه‌های مدل هیسیگ در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر شیراز چگونه است؟

۳. رتبه‌بندی دانشگاه‌های شهر شیراز در اجرای مدیریت دانش بر پایه مدل هیسیگ چگونه است؟

۴. آیا بین نظرات کتابداران در اجرای مدیریت دانش بر پایه مدل هیسیگ و متغیرهای جمعیت‌شناختی (جنسیت، دانشگاه، نوع کار، سطح تحصیلات، سابقه کار) تفاوت وجود دارد؟

روش پژوهش

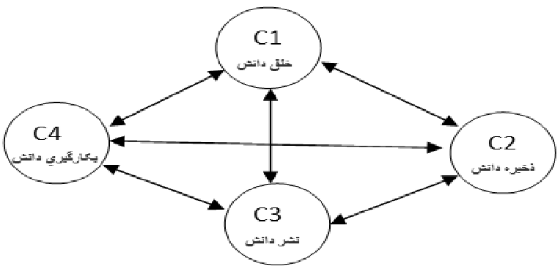
پژوهش حاضر توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل تمام کتابداران شاغل در دانشگاه‌های دولتی شهر شیراز شامل دانشگاه شیراز (۸۹ نفر)، علوم پزشکی شیراز (۵۵ نفر) و صنعتی شیراز (۹ نفر) در سال تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۰ است که به علت محدودیت جامعه تمام افراد به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شد. برای سنجش مؤلفه‌های موثر بر مدیریت دانش مدل هیسیگ به عنوان مدلی عمومی که با سازمان کتابخانه تناسب بیشتری دارد، برگزیده شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته است. پرسشنامه مبتنی بر مؤلفه‌های مدل هیسیگ (خلق، ذخیره، نشر، و بکارگیری دانش) با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (از خیلی کم تا خیلی زیاد) و شامل ۴۰ مؤلفه است. همچنین سوالاتی درباره متغیرهای جمعیت- شناختی جنسیت، رشته تحصیلی، سابقه‌ی اشتغال، سطح تحصیلات، نوع کار، و نوع کتابخانه در آغاز

پرسشنامه مطرح شده است. روایی پرسشنامه توسط متخصصین این حوزه تایید و پایایی آن با محاسبه واریانس جامعه به منظور تعیین ضریب آلفای کرونباخ انجام شده است که ضریب مزبور برابر با ۰/۸۴ محاسبه گردید. پرسشنامه بین تمامی کتابداران توزیع شد که تعداد ۱۳۰ پاسخنامه به پژوهشگر عودت داده شد که میزان بازگشت پاسخنامه‌ها ۸۴/۹۶ درصد بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از نرم‌افزار آماری SPSS V.16 در دو سطح توصیفی و استنباطی استفاده شد.

در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، واریانس، و انحراف معیار استفاده شد و در سطح آمار استنباطی نظر به اینکه استفاده از آزمون پارامتریک مستلزم اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها است، ابتدا آزمون اجرا و پس از آن برای تجزیه و تحلیل داده‌ها با توجه به مؤلفه‌های مورد بررسی از آزمون‌های آنوا، مانوا و تعقیبی شفه استفاده شد. در این تحقیق برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های مدل هیسیگ و دانشگاه‌های شهر شیراز در اجرای مدیریت دانش از روش ANP-TOPSIS استفاده شد.

به منظور اجرای این روش باید شش مرحله صورت پذیرد. این شش مرحله به قرار ذیل است:

مرحله اول ایجاد مدل و تدوین مسئله: در مرحله مدل‌سازی، مسئله بایستی به طور واضح بیان و به یک سیستم منطقی برای مثال یک شبکه تجزیه شود. در این مرحله هدف تصمیم‌گیری، معیارهای تصمیم‌گیری و گزینه‌های ممکن مشخص می‌شود. این ساختار را می‌توان به وسیله نظرات افراد تصمیم-گیرنده از طریق طوفان مغزی یا روش‌های مناسب دیگر حاصل نمود. در AHP رابطه‌ای که بین هدف، معیارها و گزینه‌ها وجود دارد خطی و یک سویه است. گزینه بر معیار تأثیر نمی‌گذارد و معیارها نیز بر یکدیگر تأثیر نمی‌گذارند (Kurttila et al., 2000) ساختار باز شبکه‌ای ANP، این امکان را فراهم می‌نماید که روابط پیچیده داخلی بین سطوح مختلف تصمیم و معیارها را مدل‌سازی نماید. مدل سلسله مراتبی و شبکه‌ای ارائه شده در این مقاله به صورت شکل زیر تشکیل شده است.



شکل ۲. مدل شبکه‌ای و سلسله مراتبی مدیریت دانش بر اساس مدل هیسیگ

مرحله دوم ماتریس مقایسات زوجی و محاسبه بردارهای اولویت: در این مرحله یک سری مقایسات زوجی برای بدست آوردن اهمیت نسبی هر کدام از عوامل و معیارهایی که در انتخاب هدف موثر می‌باشند، انجام می‌شود. همچنین اگر ارتباطات درونی بین عناصر یک جزء وجود داشته باشد، از مقایسات زوجی بایستی استفاده نمود. مقادیر اهمیت نسبی به وسیله مقیاس ۱ تا ۹ مشخص می‌شوند که در آن امتیاز ۱ نشانگر اهمیت برابر دو عامل می‌باشد، در حالی که امتیاز ۹ حاکی از اهمیت مطلق یک عامل (عنصر سطر) در مقایسه با عامل دیگر (عنصر ستون) می‌باشد. مقادیر متقابل نیز برای مقایسه معکوس در نظر گرفته می‌شود، به این صورت که: $a_{ij} = 1/a_{ji}$ ، (a_{ij} دلالت بر اهمیت عنصر i ام بر عنصر j ام دارد). این نوع مقایسه، مطابق با روش پیشنهادی ساعتی می‌باشد (Saaty, 1996).

مرحله سوم تشکیل سوپر ماتریس: مفهوم سوپرماتریس شبیه به فرآیند زنجیره مارکوف است (Saaty, 1996). جهت بدست آوردن اولویت نهایی در یک سیستم که متأثر از وابستگی درونی است، بردارهای اولویت محلی به تناسب در ستون‌های ماتریس وارد می‌شوند که این ماتریس به عنوان سوپرماتریس شناخته می‌شود. بنابراین یک سوپرماتریس عملاً یک ماتریس بخش‌بندی شده است که هر بخش آن بیانگر ارتباط بین دو گره (جزء یا دسته) در یک سیستم است (Mead and Sarkis, 1999).

در مدل‌های فرآیند تحلیل شبکه‌ای، محاسبه‌های مربوط به سوپرماتریس‌ها در سه مرحله انجام می‌گیرد. ابتدا مقادیر وزن محاسبه شده برای تمام مقایسه‌های زوجی به ماتریسی که در اصطلاح سوپرماتریس فاقد وزن[1] نام دارد، وارد می‌شود. در مرحله بعد سوپرماتریس دارای وزن از حاصل ضرب مقادیر سوپرماتریس فاقد وزن در مقادیر متناظر ماتریس مقایسه‌های معیارها محاسبه می‌شود. سپس مقادیر ماتریس وزن داده شده[2] استاندارد می‌شود، به طوری که مجموع مقادیر ستون‌های ماتریس برابر عدد یک شود. در مرحله سوم و آخر، سوپرماتریس محدود[3] که در آن مقادیر ماتریس در ستون‌ها با هم برابر است، محاسبه می‌شود (Saaty, 2004). ساعتی با استفاده از ماتریس‌های احتمالی و زنجیره‌های مارکوف اثبات کرد که وزن نهایی از رابطه زیر بدست می‌آید (قدسی‌پور، ۱۳۸۹):

$$w = \lim_{k \to \infty} W^{2k+1}$$

w: ماتریس محدود (وزن نهایی)

W: ماتریس وزن دار استاندارد شده

1- Unweighted super matrix
2- Weighted super matrix
3- Limited super matrix

مرحله چهارم محاسبه گزینه ایده‌آل مثبت (A+) و ایده‌آل منفی (A-) که از طریق فرمول ذیل مشخص می گردد.

$$A^{+}=\{MaxV_{ij} \mid (J\varepsilon J^{+}),(MinV_{ij} \mid J\varepsilon J^{-})\}=(V_1^{+},V_2^{+},.....V_n^{+})$$

$$A^{-}=\{MinV_{ij} \mid (J\varepsilon J^{+}),(MaxV_{ij} \mid J\varepsilon J^{-})\}=(V_1^{-},V_2^{-},......V_n^{-})$$

مرحله پنجم محاسبه فاصله از یک گزینه ایده‌آل مثبت (d+) و ایده‌آل منفی (d-) که طبق فرمول زیر تعیین می گردد:

$$d_i^{+}=[\sum_{j=1}^{n}(V_{ij}-V_j^{+})^2]^{\frac{1}{2}}$$
$$d_i^{-}=[\sum_{j=1}^{n}(V_{ij}-V_j^{-})^2]^{\frac{1}{2}}$$

مرحله ششم تعیین شاخص نزدیکی نسبی (C_i) که طبق فرمول زیر تعیین می گردد (اصغرپور، ۱۳۹۰).

$$C_i = \frac{d_i^{-}}{d_i^{-}+d_i^{+}}$$

به طور خلاصه ابتدا بایست وزن‌های مؤلفه‌ها را از طریق روش ANP بدست آورد و برای رتبه‌بندی گزینه‌ها (مؤلفه‌های مدل هیسیگ و دانشگاه‌های مورد مطالعه) از روش TOPSIS استفاده کرد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها و ارائه یافته‌ها

تجزیه و تحلیل عوامل جمعیت‌شناختی نشان داد که ۵۸ نفر (۴۴/۶ درصد) از آزمودنی‌ها مرد و ۷۲ نفر (۵۵/۴ درصد) زن بودند. ۸۷ نفر (۶۷ درصد) دارای تحصیلات کتابداری و اطلاع‌رسانی و بقیه غیر کتابداری بودند. ۷۷ نفر (۵۹/۲ درصد) از آزمودنی‌ها در دانشگاه شیراز، ۴۷ نفر (۳۶/۱ درصد) در دانشگاه علوم پزشکی شیراز و ۶ نفر (۴/۷ درصد) در دانشگاه صنعتی شیراز بودند. ۲۹ نفر (۲۲/۳ درصد) از آزمودنی‌ها در بخش خدمات فنی، ۸۵ نفر (۶۵/۳ درصد) در بخش خدمات فنی، و ۱۶ نفر (۱۲/۴ درصد) در بخش مدیریت مشغول به تحصیل بودند. ۱۵ نفر (۱۱/۶ درصد) از آزمودنی‌ها دارای تحصیلات دیپلم، ۱۳ نفر (۱۰ درصد) کاردانی، ۸۵ نفر (۶۵/۴ درصد) کارشناسی، و ۱۷ نفر (۱۳ درصد) کارشناسی ارشد بودند. همچنین ۲۶ نفر (۲۰ درصد) از آزمودنی‌ها دارای سابقه‌ی کار کمتر از ۶ سال، ۴۰ نفر (۳۰/۷ درصد) بین ۷-۱۲ سال، ۲۷ نفر (۲۰/۸ درصد) بین ۱۳-۱۸ سال، ۲۴ نفر (۱۸/۵ درصد) بین ۱۹-۲۴ سال، و ۱۳ نفر (۱۰ درصد) بالای ۲۵ سال بودند.

برای نشان دادن تأثیر مؤلفه‌های مدل هیسیگ (خلق، ذخیره، نشر و بکارگیری دانش) از آزمون آنوا استفاده شد که یافته‌های آن در جدول ۱ ارائه شده است. با توجه به معنی‌داری مشاهده شده (P≤/05)

اختلاف بین میانگین مؤلفه‌های مزبور معنی‌دار بوده و در نتیجه مؤلفه‌های مدل هیسیگ بر اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر شیراز موثر است.

جدول ۱. نتایج آزمون آنوا

مؤلفه‌ها	آماره آزمون	P
خلق دانش	۳۷/۴۹۵	۰/۰۰۰
ذخیره دانش	۳۴/۲۸۶	۰/۰۰۰
نشر دانش	۴۱/۵۹۲	۰/۰۰۰
بکارگیری دانش	۴۲/۳۴۵	۰/۰۰۰

از آنجا که بررسی‌های انجام شده نشان داد که تأثیر هر یک از مؤلفه‌های موثر بر مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر شیراز با یکدیگر یکسان نیست، بنابراین برای رتبه‌بندی این مؤلفه‌ها از روش ترکیبی ANP-TOPSIS استفاده شد. ابتدا وزن مؤلفه‌های مدل هیسیگ بر اساس روش ANP در جدول ۲ بدست آمد. دلیل استفاده از روش ANP برای بدست آوردن وزن مؤلفه‌ها این است که با توجه به نظرات کارشناسان این مؤلفه‌ها با توجه به شکل ۱ با یکدیگر ارتباط مستقیم دارند.

جدول ۲. وزن ارزیابی مؤلفه‌ها با استفاده از روش ANP

مؤلفه‌ها	بکارگیری دانش	نشر دانش	ذخیره دانش	خلق دانش
وزن	۰/۱۲۱	۰/۲۱۲	۰/۲۸۵	۰/۳۸۲

سپس با استفاده از این وزن‌ها، رتبه‌بندی مؤلفه‌های مذکور را با استفاده از روش TOPSIS بدست می‌آوریم که نتایج آن در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. رتبه‌بندی مؤلفه‌های مدل هیسیگ با استفاده از روش TOPSIS

رتبه	مؤلفه‌ها	اندازه فاصله به ازای راه‌حل ایده‌آل مثبت	اندازه فاصله به ازای راه‌حل ایده‌آل منفی	C_i
۱	نشر دانش	۰/۲۷۷	۰/۳۷۱	۰/۵۷۲
۲	ذخیره دانش	۰/۴۳۷	۰/۳۵۵	۰/۴۴۸
۳	خلق دانش	۰/۴۰۲	۰/۳۷۹	۰/۴۰۹
۴	بکارگیری دانش	۰/۴۳۴	۰/۲۲۸	۰/۳۴۴

چنانکه مشاهده می‌شود با توجه به شاخص نزدیکی نسبی، مؤلفه "نشر دانش" بیشترین و مؤلفه

"بکارگیری دانش" کمترین تأثیر را بر اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر شیراز دارد.

به منظور پاسخگویی به پرسش سوم با استفاده از وزن مؤلفه‌های مدل هیسیگ بر اساس روش ANP که در جدول ۲ بدست آمده بود، به رتبه‌بندی دانشگاه‌های دولتی شیراز با روش TOPSIS پرداختیم که نتایج حاصل از رتبه‌بندی در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. رتبه‌بندی دانشگاه‌های شهر شیراز با استفاده از روش TOPSIS

رتبه	دانشگاه	اندازه فاصله به ازای راه‌حل ایده‌آل مثبت	اندازه فاصله به ازای راه‌حل ایده‌آل منفی	C_i
۱	شیراز	۰/۱۱۲	۰/۱۷۸	۰/۶۱۳
۲	علوم پزشکی شیراز	۰/۱۰۸	۰/۱۰۳	۰/۴۸۸
۳	صنعتی شیراز	۰/۸۷	۰/۵۲	۰/۳۷۴

چنانکه مشاهده می‌شود دانشگاه "شیراز" بیشترین و دانشگاه "صنعتی شیراز" کمترین رتبه را در بین دانشگاه‌های شهر شیراز با توجه به نظر کتابداران در اجرای مدیریت دانش بر پایه مدل هیسیگ دارند.

به منظور پاسخگویی به پرسش چهارم از آزمون تحلیل واریانس چند متغیره (مانوا) استفاده شد. همان طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، اختلاف مشاهده شده بین میانگین آزمودنی‌ها بر پایه عوامل جمعیت‌شناختی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر شیراز تفاوت معنی‌داری وجود ندارد $(P\geq0/05)$ یعنی بین نظرات کتابداران در خصوص اجرای مدیریت دانش بر پایه مدل هیسیگ در متغیرهای جنسیت، رشته تحصیلی، نوع کار، و نوع کتابخانه تفاوت وجود ندارد و نظرات یکسانی دارند اما در عامل سطح تحصیلات تفاوت مشاهده شده معنی‌دار است $(P\leq0/05)$ یعنی کتابداران در این زمینه نظرات یکسانی ندارند. بنابراین برای تعیین منبع این تفاوت از آزمون تعقیبی شفه استفاده شد که نتایج آن در جدول ۶ دیده می‌شود.

نتیجه این آزمون نشان می‌دهد که میان دیدگاه کتابداران با سطح تحصیلات دیپلم نسبت به کارشناسی و کارشناسی ارشد در تمام مؤلفه‌های مدل هیسیگ تفاوت معنی‌داری وجود دارد و نظرات یکسانی ندارند. به عبارت دیگر کتابداران با سطح تحصیلات کارشناسی و کارشناسی ارشد میزان خلق،

ذخیره، نشر و بکارگیری دانش را نسبت به کتابداران با سطح تحصیلات دیپلم بیشتر می‌دانند.

جدول ۵. آماره بر حسب مؤلفه‌های جمعیت‌شناختی با توجه به مؤلفه‌های پژوهش

مؤلفه‌های جمعیت-شناختی	جنسیت	رشته تحصیلی	سابقه	سطح تحصیلات	نوع کتابخانه	نوع کار
F	۳۲/۳۷۱	۳۱/۱۵	۳۵/۲۱۷	۳۴/۶۶	۳۸/۴۳۶	۳۳/۸۹
P	۰/۲۸	۰/۳۷	۰/۲۶	۰/۰	۰/۱۵	۰/۷۳

جدول ۶. نتایج آزمون شفه

مؤلفه‌ها	سطح تحصیلات	P	اختلاف میانگین
خلق دانش	دیپلم .... کارشناسی دیپلم .... کارشناسی ارشد	۰/۰۰	۰/۲۵۹ ۰/۴۳۷
ذخیره دانش	دیپلم .... کارشناسی دیپلم .... کارشناسی ارشد	۰/۰۰	۰/۶۸۲ ۰/۳۹۷
نشر دانش	دیپلم .... کارشناسی دیپلم .... کارشناسی ارشد	۰/۰۰	۰/۶۱۲ ۰/۷۷۶
بکارگیری دانش	دیپلم .... کارشناسی دیپلم .... کارشناسی ارشد	۰/۰۰	۰/۲۱۴ ۰/۸۷۳

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به سنجش و رتبه‌بندی دانشگاه‌های شهر شیراز (دانشگاه شیراز، علوم پزشکی شیراز، و صنعتی شیراز) در اجرای مدیریت دانش با استفاده از روش ANP-TOPSIS مبادرت نمود. در این پژوهش مؤلفه‌های موثر بر مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر شیراز بر پایه مدل هیسیگ شناسایی شد و از میان روش‌های مختلف تصمیم‌گیری چند معیاره، روش ترکیبی ANP-TOPSIS به دلیل قوت‌های نظری و عملی آن برای ارزیابی و رتبه‌بندی مؤلفه‌ها و دانشگاه‌های دولتی شهر شیراز پیشنهاد گردید. سپس گام‌های این روش چند مرحله‌ای برای ارزیابی دانشگاه‌های مورد مطالعه، ارائه شد. نتایج پژوهش نشان داد که تمامی مؤلفه‌های مدل هیسیگ (خلق، ذخیره، نشر، و بکارگیری دانش) بر اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر شیراز موثر است. رتبه‌بندی نتایج به دست آمده در بررسی هر یک از مؤلفه‌های موثر بر مدیریت دانش نشان داد که مؤلفه "نشر دانش" در بهترین و مؤلفه

"بکارگیری دانش" در نامساعدترین جایگاه از نظر کتابداران قرار دارند. مؤلفه‌های ذخیره و خلق دانش در رتبه‌های دوم و سوم قرار داشتند. این نتایج نشانگر آن است که در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر شیراز به اهمیت مدیریت دانش و اشتراک آن واقف هستند ولی در جنبه کاربردی کردن دانش و استفاده از آن نسبت به سایر مؤلفه‌ها، ضعیف‌تر هستند. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش شعبانی و همکاران (۱۳۹۱) در یک راستا قلمداد می‌شود.

همچنین نتایج رتبه‌بندی دانشگاه‌ها در اجرای مدیریت دانش بر پایه مدل هیسیگ نشان داد که دانشگاه "شیراز" بیشترین و دانشگاه "صنعتی شیراز" کمترین رتبه را در اجرای مدیریت دانش در بین دانشگاه‌های شهر شیراز از دیدگاه کتابداران دارد. بنابراین پیشنهاد می‌شود مسئولین دانشگاه صنعتی شیراز جهت بهره‌وری بهتر نیروی انسانی، خدمت‌رسانی بهتر، تسهیل یادگیری، آموزش و اشتراک دانش برنامه-ریزی دقیق‌تری در زمینه مدیریت دانش داشته باشند تا بتوانند از مزایای آن استفاده کنند.

نتایج حاصل از تحلیل متغیرهای جمعیت‌شناختی نشان داد که اختلاف مشاهده شده بین میانگین آزمودنی‌ها بر پایه عوامل جمعیت‌شناختی جنسیت، رشته تحصیلی، نوع کار و نوع کتابخانه در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر شیراز تفاوت معنی‌داری وجود ندارد ($P\geq0/05$) یعنی بین نظرات کتابداران در خصوص اجرای مدیریت دانش بر پایه مدل هیسیگ تفاوت وجود ندارد و نظرات یکسانی دارند اما در عامل سطح تحصیلات تفاوت مشاهده شده معنی‌دار است ($P\leq0/05$) یعنی کتابداران در این زمینه نظرات یکسانی ندارند. بنابراین برای تعیین منبع این تفاوت از آزمون تعقیبی شفه استفاده شد که نتیجه این آزمون نشان داد که میان دیدگاه کتابداران با سطح تحصیلات دیپلم نسبت به کارشناسی و کارشناسی ارشد در تمام مؤلفه‌های مدل هیسیگ تفاوت معنی‌داری وجود دارد و نظرات یکسانی ندارند. این امر می‌تواند ناشی از عدم درک دانش و مدیریت دانش توسط کتابدارانی که دارای تحصیلات کتابداری نیستند، باشد در حالی که کتابدارانی که دارای تحصیلات کتابداری و اطلاع‌رسانی هستند درک و دانش بهتری نسبت به دانش و مدیریت آن دارند و بهتر می‌توانند برنامه‌های آن را اجرا کنند.

پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی

مدیریت دانش یکی از موضوعات مهمی است که مورد توجه مدیران و مسئولین سازمان‌ها و به ویژه دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی قرار گرفته است لذا برای اجرای بهتر آن در دانشگاه‌ها و کتابخانه‌های دانشگاهی شناسایی عوامل موثر بر آن و رتبه‌بندی آنها می‌تواند به مدیران و مسئولین جهت برنامه‌ریزی بهتر و دقیق‌تر کمک کند. بنابراین در راستای اهداف و نتایج پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود

مشوق‌های مادی و معنوی از قبیل ترفیع شغلی، افزایش حقوق و تشویق به منظور ترغیب کتابداران در نشر و بکارگیری دانش خود در حوزه کاری ایجاد شود. همچنین مدیریت کتابخانه باید مکان‌هایی را جهت تعاملات دوستانه برای تبادل تجربیات ایجاد کند تا افراد بتوانند به دور از فشار کاری به اشتراک دانش و تجربیات بپردازند. همچنین می‌توان از سایر مدل‌های تصمیم‌گیری چند معیاره و حتی تحلیل پوشش داده‌ها (DEA) جهت رتبه‌بندی عوامل استفاده کرد و نتایج حاصل را مقایسه نمود.

کتابنامه

آتشک، محمد، و ماه‌زاده، پریسا (۱۳۸۸) روش‌شناسی فرایند مدل‌های استقرار مدیریت دانش به منظور ارایه روشی تلفیقی. *در مجموعه مقالات همایش ملی مدیریت دانش و علوم اطلاعات: پیوندها و برهم‌کنش‌ها* (ص.۴۱۹-۴۴۷)، ۱۰-۱۱ بهمن ۱۳۸۸، تهران، ایران. تهران: نشر کتابدار.

ابزری، مهدی، و کرمانی‌القریشی، محمدرضا (۱۳۸۴) امکان‌سنجی استقرار مدیریت دانش در صنعت فولاد کشور (مورد مطالعه: شرکت ذوب آهن اصفهان). *مجله دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه اصفهان*، ۱۷(۳)، ۱۲۱-۱۳۸.

ابونوری، اسماعیل، نیازی، عیسی، و طاهری‌دمنه، محسن (۱۳۹۰) اولویت‌بندی مؤلفه‌های مدیریت دانش در دانشگاه-های منتخب. *کاوش‌های مدیریت بازرگانی*، ۳(۵)، ۵۶-۷۳.

اصغرپور، محمدجواد (۱۳۹۰) *تصمیم‌گیری‌های چندگانه*. تهران: دانشگاه تهران.

افرازه، عباس (۱۳۸۴) *مدیریت دانش (مفاهیم، مدل‌ها، اندازه گیری و پیاده سازی)*. تهران: مؤلف.

حسین‌زاده، اکبر (۱۳۸۹). *مقایسه میزان کاربست مدیریت دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی اصفهان و تبریز بر اساس مدل* هیسیگ. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان، ۱۳۸۹).

حسین‌زاده، اکبر، شعبانی، احمد، و سیادت، علی (۱۳۹۱). میزان کاربست مدیریت دانش بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی و بیمارستانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تبریز بر اساس مدل هیسیگ. *فصلنامه مدیریت اطلاعات سلامت*، ۹(۲)، ۱۹۲-۲۰۲.

خوش‌سیما، غلامرضا، ابراهیمی‌نژاد، مهدی، و فلاح لاجیمی، حمیدرضا (۱۳۸۴) بررسی ارتباط بین فرآیندهای مدیریت دانش و اثربخشی مدیریت دانش. *فصلنامه مدیریت صنعتی*، ۱۰، ۲۵-۴۶.

تاونلی، چارلز تی. (۱۳۸۰) مدیریت دانش و کتابخانه‌های دانشگاهی. (ترجمه مهدی خادمیان). *کتابداری و اطلاع-رسانی*. ۴(۳)، ۹۹-۱۲۰.

دهقانی سائیج، جلال، و محمودی، حسن (۱۳۹۰) شناسایی و رتبه‌بندی معیارهای موثر بر مکان‌یابی کتابخانه‌های

عمومی با استفاده از ANP فازی و TOPSIS فازی. *کتابداری و اطلاع رسانی*، ۵۳.

سعیدااردکانی، سعید، وکنجکاومنفرد، امیررضا (۱۳۹۰) عوامل موثر بر موفقیت استقرار مدیریت دانش در مؤسسات آموزش عالی (مطالعه موردی دانشگاه یزد). *کاوش‌های مدیریت بازرگانی*، ۳(۵)، ۱۳۶–۱۵۸.

شعبانی، احمد، محمدی‌استانی، مرتضی، و فروگذار، حامد (۱۳۹۱) شناسایی، بررسی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش با استفاده از تکنیک TOPSIS. *فصلنامه مدیریت اطلاعات سلامت*، ۹(۳).

شفیعی‌رودپشتی، میثم، و میرغفوری، حبیب‌الله (۱۳۸۷) شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات آموزشی بخش آموزش عالی (مطالعه‌ی موردی: دانشکده‌ی مدیریت دانشگاه یزد). *آموزش عالی ایران*، ۱ (۲)، ۶۷–۹۳.

عدلی، فریبا (۱۳۸۴). *مدیریت دانش: حرکت به سوی فراسوی دانش*. تهران: فراشناختی اندیشه.

قدسی‌پور، حسن (۱۳۸۹). *فرایندهای سلسله مراتبی تحلیلی*. تهران: دانشگاه امیرکبیر.

کیم، سئونگهی (۱۳۸۰). *نقش متخصصان دانش در مدیریت دانش. در گزیده مقالات ایفلا ۹۹ (بانکوک ۲۰–۲۸ اوت ۱۹۹۹).* (ترجمه آتش جعفرنژاد، زیرنظر عباس حری). (ص.۸۶–۹۴) تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

محمدی‌استانی، مرتضی، شعبانی، احمد، و رجایی‌پور، سعید (۱۳۹۰). امکان‌سنجی و پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان بر پایه مدل بکوویتز و ویلیامز. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی*، ۱(۱)، ۲۳–۴۴.

میرفخرالدینی، حیدر، حاتمی‌نسب، حسن، طالعی‌فر، رضا، و کنجکاومنفرد، امیررضا (۱۳۸۹) مدیریت دانش، نوآوری دانش و عملکرد نوآوری در شرکت‌های کوچک و متوسط. چشم *انداز مدیریت بازرگانی (پیام مدیریت)*، ۹(۲) (پیاپی ۳۵)، ۱۰۳–۱۱۸.

نیازآذری، کیومرث، و عمویی، فتانه (۱۳۸۶) عوامل موثر بر استقرار مدیریت دانش در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران. *پژوهش در برنامه‌ریزی درسی (دانش و پژوهش در علوم تربیتی- برنامه‌ریزی درسی)*، ۲۱(۱۴)، ۹۳–۱۰۶.

Alavi, M., & Lindner, D.E. (2001) Review Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS quarterly*, 25 (1), 107-136. Retrieved October 15, 2011 from http://www.jstor.org/stable/pdfplus/3250961 .pdf.

Beckman, T. (1999). *The current state of knowledge management, in Libuwitz(ed.),The knowledge management field book*. London: Financial Times Prentice Hall.

Bukowitz, W., & Williams, R. (1999a) *The knowledge management fieldbook.* London: Financial Times/ Prentice Hall. Retrieved September 23, 2011 from: http://www.cio.com/archive/enterprise/101599_book.html

Chu, M.T., Shyu, J., & Tzeng, G.H. (2007) Comparison among three analytical methods for knowledge communities group-decision analysis. *Journal of expert systems with applications*, 33 (4), 1011-1024.

Connelly, C., & Kelloway, E.K. (2003) Predictors of employees perceptions of knowledge sharing cultures. *Leadership & Organization Development Journal*, 24 (5), 294-301. Retrieved March 18, 2011 from: http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1410695&show=pdf

Dagdeviren, M., Yuksel, I., & Kurt, M. (2008) A fuzzy analytic network process (ANP) model to identify faulty behavior risk (FBR) in work system. *Safety Science*, 46, 771-783.

De Long, D. (1997) *Building the Knowledge-Based Organization How Culture Drives Knowledge Behaviors*. Retrieved February 25, 2011 from: http://www.providersedge.com/docs/km_articles/Building_the_Knowledge-Based_Organization.pdf

Goh, S.H., & Sandu, M.S. (2013) Knowledge Sharing among Malaysian academic: Influence of affective commitment and trust. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 11(1), 38-48.

Gold, A.H., Malhotra, A., & Segars (2001) Knowledge Management: An Organizational Capabilities Perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18 (1), 185–214.

Kurttila, M., Pesonen, M., Kangas, J., & Kajanis, M.(2000) Utilizing the analytic hierarchy process (AHP) in SWOT analysis- a hybrid method and its application to a forest certification case. *Forest policy and Economics*, 1, 41-52.

Lustri, D., Miura, I., & Takahashi, S. (2007) Knowledge management model: Practical application for competency development. *The Learning Organization*, 14(2), 186-202. Retrieved October 10, 2011 from: http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0969-6474&volume=14&issue=2&articleid=1597946&show=pdf.

Pentland, B.T. (1995) Information systems and organizational learning: The social epistemology of organizational knowledge systems. *Accounting, Management and Information Technologies,* 5(1), 1-21.

Meade, L.M., & Sarkis, J. (1999) Analyzing organizational project alternatives for agile manufacturing processes: An analytical network approach. *International Journal of Production Research*, 37 (2), 241-261.

Monavvarian, A., Fathi, M.R, Zarchi, M.K, & Faghihi, A. (2011) Combining ANP with TOPSIS in selecting knowledge management strategies. *European Journal of scientific research,* 54 (4), 538-546.

Saaty, T.L. (1996*). Decision making with dependence and feedback: the analytic network process*. Pittsburg: RWS Publications.

Saaty, T.L. (2004) Fundamentals of the analytic network process: Dependence and feedback in decision making with a single network. *Journal of Systems Science and Systems Engineering*, 13 (2), 1-35.

Sarrafzadeh, M., Martin, B., & Hazeri, A. (2010). Knowledge management and its potential applicability for libraries. *Library Management,* 31(3), 198-212. Retrieved October 8, 2011 from http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0143-5124&volume=31&issue=3&articleid=1840207&show=pdf.